

ASTRA BIZTOSÍTÓ



Panaszkezelési szabályzat

**(érvényes 2014. november 1-től
visszavonásig)**

Az Astra S.A. Biztosító Magyarországi Fióktelepe Panaszkezelési szabályzata (a továbbiakban: Szabályzat)

1. Bevezetés

Jelen Panaszkezelési szabályzat tartalmazza azokat a rendelkezéseket, melyek lehetővé teszik az ügyfelek panaszainak hatékony, átlátható és gyors kivizsgálását, meghatározzák a panaszügyintézés módját, valamint a panaszokról és azokra adott válaszokról vezetett nyilvántartásra vonatkozó szabályokat. A Panaszkezelési szabályzat a vonatkozó hatályos jogszabályok, így különösen a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX törvény, a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény, valamint a Magyar Nemzeti Bank elnökének 40/2013. (XII. 29.) MNB rendelete (a továbbiakban: Rendelet) figyelembe vételével, az azokban foglaltakkal összhangban készült.

2. Értelmező rendelkezések

2.1. Panasz:

Panasznak minősül minden az ASTRA S.A. Biztosító Magyarországi Fióktelepe (a továbbiakban: Biztosító) tevékenységével, valamely szolgáltatásával, vagy mulasztásával, továbbá termékével szemben felmerülő probléma, valamint minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Biztosító eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Panasznak minősül továbbá az előzőekben foglaltaktól függetlenül minden olyan kifogás, amely megfelel a Rendelet 2. § (1) bekezdésében foglaltaknak.

A Biztosító panasznak tekinti azokat a bejelentéseket is, melyekben a panaszos azt jelzi, hogy a Biztosító nem a panaszos által elvárt magatartást tanúsította, illetve nem nyújtotta a panaszos által elvárt szolgáltatást, vagy az elvárt tevékenységet nem végezte el, és ezt a panaszos szóban vagy írásban, személyesen vagy közvetítő útján a Biztosító képviselőjével közölte. **Tájékoztatjuk, hogy amennyiben a szerződő képviselő útján jár el, a panaszbeadványt érvényes meghatalmazás csatolásával tudjuk befogadni, illetve az ügyet érdemben kivizsgálni.**

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást vagy állásfoglalást kér a Biztosítótól, illetve azon fogyasztói igény, melynek a Biztosító késedelem nélkül eleget tesz. Ezekben az esetekben az igény benyújtóját haladéktalanul tájékoztatni kell a megtett intézkedésről.

2.2. Panaszos

Az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki (amely) a Biztosító szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

Amennyiben a panasz képviselő vagy meghatalmazott útján kerül benyújtásra, a Biztosító minden esetben megvizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó köteles szabályszerű meghatalmazással igazolni. Meghatalmazás hiányában a Biztosító közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

Panaszosnak minősül az a személy is, aki a Biztosító eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatosan kifogásolja.

Nem minősül panaszosnak az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki (amely) a Biztosítóval szakmai tevékenysége keretében létesít szerződéses kapcsolatot vagy kerül a Biztosítóval egyéb módon jogviszonyba (beszállítók, gépjárműjavítók, biztosításközvetítők stb.)

3. Panaszkezelési folyamat

3.1. A panasz bejelentésének formái

- a)* Személyesen a Biztosító ügyfélszolgálatán, annak nyitvatartási idejében bármely munkatársnál az ügyfél vagy képviselője által szóban előterjesztve;
- b)* Telefonon;
- c)* Elektronikus levélben (e-mailben);
- d)* Az ügyfélszolgálaton személyesen a panaszos vagy képviselője által leadott panaszlevél formájában;
- e)* Postai kézbesítés útján, vagy a Biztosító fax számára elküldött írásos panasz formájában;
- f)* A Magyar Nemzeti Bankon (továbbiakban MNB) keresztül érkezett panaszlevelek;
- g)* A Pénzügyi Békéltető Testületen (a továbbiakban: PBT) keresztül érkezett panaszlevelek.
- h)* A Magyar Biztosítók Szövetségén (a továbbiakban: MABISZ) keresztül érkezett panaszlevelek.

A panaszkezelési eljárás során, függetlenül a 3.1. pontban foglaltaktól, lehetőség van - a Rendelet 2. § (3) bekezdésében foglaltaknak megfelelően - a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatvány alkalmazására.

3.2. A panasz nyilvántartásba vétele, érkeztetése

3.2.1. A panaszt a Biztosító minden esetben nyilvántartásba veszi, függetlenül attól, hogy az milyen módon érkezett a Biztosítóhoz. Tájékoztatjuk, hogy amennyiben a szerződő képviselő útján jár el, a panaszbeadványt érvényes meghatalmazás csatolásával tudjuk befogadni, illetve az ügyet érdemben kivizsgálni. A panasznyilvántartás a következőket tartalmazza:

- a)* A panaszos és képviselőjének neve, elérhetősége, a panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése;
- b)* A panasz nyilvántartási száma;
- c)* A panasz benyújtásának időpontja;
- d)* A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén pedig az elutasítás indoka;
- e)* A 3.2.1.d) pont szerinti intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése;
- f)* A panasz megválaszolásának időpontja.

Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az

adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

3.2.2.

Az írásban beérkezett panaszt (3.1.c); 3.1.d); 3.1.e); 3.1.f) pontok) a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó, illetőleg a beérkezés helye függvényében az érkeztetésért és iratkezelésért felelős munkavállaló veszi nyilvántartásba.

3.2.3.

A szóban előterjesztett panasz (3.1.a) pont) felvételére az a munkatárs köteles, akinél azt a panaszos vagy képviselője előterjeszti. A szóban előterjesztett panaszt lehetőség szerint azonnal meg kell vizsgálni, és orvosolni. Amennyiben a panasz azonnal nem orvosolható, illetve ha az panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszt az erre rendszeresített panasznyomtatványon (1. számú melléklet) írásban rögzíteni kell. A kitöltött panasznyomtatvány a panaszos vagy annak képviselője részére haladéktalanul átadásra kerül. A panaszos vagy képviselője a panasznyomtatvány átvételét aláírásával igazolja. A panasznyomtatványt a biztosító internetes oldalán (www.astrabiztosito.hu) és ügyfélszolgálati irodáiban elérhetővé teszi.

3.2.4.

A telefonon előterjesztett panasz (3.1.b) pont) esetén biztosítani kell, hogy a hívást ésszerű időn belül a panasz felvételére jogosult ügyintézőhöz kapcsolják, annak érdekében, hogy a panasz ügyintézése megkezdődjön. A telefonon előterjesztett panasz nyilvántartásba vételért a telefonos panaszügyintéző felelős.

3.2.5.

A telefonon előterjesztett panaszról a Biztosító hangfelvételt készít, és erről a tényről az előterjesztőt tájékoztatja.

3.2.6.

A 3.2.5. pont szerint készült hangfelvételt a Biztosító egy évi megőrzi, és az előterjesztő erre irányuló kérése esetén biztosítja annak lehetőségét, hogy az előterjesztő a hangfelvételt visszahallgathassa. Az előterjesztő erre irányuló kérése esetén díjmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet.

3.2.7.

A telefonon előterjesztett panasz esetén a 3.2.3. pontban foglaltakat kell megfelelően alkalmazni azzal, hogy a panasznyomtatvány másolati példányának átadására (megküldésére) csak a panasz kivizsgálását követően kerül sor.

3.2.8.

A szóban, illetve az ügyfélszolgálaton írásban előterjesztett panasz felvétele során a panasz felvételét elvégző munkatársa köteles meggyőződni róla, hogy az előterjesztett panasz tartalmazza-e mindazon adatokat, melyek alapján a nyilvántartásba vételt el lehet végezni. Amennyiben az adatok hiányosak, az ügyfelet fel kell hívni az adatok kiegészítésére.

3.2.9.

Amennyiben a Biztosítóhoz beérkezett panaszt nem a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó veszi fel, és rögzíti a panasznyilvántartásban, azt a nyilvántartásba vételt követően haladéktalanul továbbítja a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó részére, a 3.3.1. pont szerinti intézkedés megtétele érdekében.

3.3. A panasz továbbítása

3.3.1.

A panaszt, annak nyilvántartásba vételét követően haladéktalanul továbbítani kell kivizsgálásra azon szervezeti egységre, mely az adott panasz érdemi vizsgálatára jogosult és köteles. A panasz továbbításáért a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó a felelős.

3.3.2.

A panaszok érkeztetésére és továbbítására vonatkozó rendelkezéseket megfelelően alkalmazni kell az alábbi ügyiratok vonatkozásában is:

- a) A Magyar Nemzeti Bank által kérelemre indított fogyasztóvédelmi eljáráshoz kapcsolódó bármely a Biztosítóhoz beérkezett irat;
- b) Az Adatvédelmi Biztosítól érkezett panasz, illetve panasz kivizsgálására vonatkozó felhívás;
- c) A Pénzügyi Békéltető Testület előtt folyó pénzügyi fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos iratok;
- d) A Magyar Biztosítók Szövetsége (a továbbiakban: MABISZ) által továbbított, a MABISZ-nál tett panasz, amennyiben a panaszos személye megállapítható.

3.4. A panasz kivizsgálása

3.4.1.

A panasz kivizsgálására azon szervezeti egységen kerül sor, melynek tevékenységére, mulasztására a panasz irányul. Vitás esetben a Biztosító vezérigazgatója jelöli ki azt a szervezeti egységet, mely az adott panaszt kivizsgálni köteles.

3.4.2. A panaszt lehetőség szerint olyan személynek kell kivizsgálnia, aki a panasszal érintett tevékenységben vagy mulasztásban nem érintett.

3.4.3. A panasz másodfokú kivizsgálásában és a döntéshozatalban lehetőség szerint nem vehet részt az a személy, aki korábban a panasszal kapcsolatban eljár. Ilyen esetben felettese, ennek hiányában helyettese jár el. Amennyiben a panasz másodfokú kivizsgálására kerül sor, az általános rendelkezések szerint kell eljárni azzal, hogy az ismételt kivizsgálás során keletkezett iratokon beazonosíthatóan hivatkozni kell az első kivizsgált panaszra, és az annak kivizsgálása során keletkezett iratokra.

3.4.4. A panasz érdemi vizsgálatára jogosult és köteles szervezeti egység köteles a panaszt a továbbítását követően érdemben megvizsgálni, és elkészíteni a válaszlevél tervezetét.

3.4.5. Amennyiben a panasz érdemi vizsgálatához további szervezeti egység véleményének vagy álláspontjának ismerete is szükséges, az érdemi vizsgálatra jogosult szervezeti egység beszerzi a másik szervezeti egysége véleményét.

3.4.6.

A 3.4.5. pontban meghatározott intézkedés megtételének szükségessége nem érinti a 3.4.4. pontban meghatározottakat, ezért a 3.4.5. pont alapján megkeresett szervezeti egysége köteles választ haladéktalanul a megkereső rendelkezésére bocsátani annak érdekében, hogy a panasz határidőre megválaszolható legyen.

Amennyiben a panasz megválaszolásához az anyavállalat megkeresése szükséges, a 3.4.5. – 3.4.6. pontokban foglaltakat kell megfelelően alkalmazni azzal, hogy ebben az esetben a megkeresést minden esetben a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó vagy a jogi és adminisztrációs vezető köteles az anyavállalatnak megküldeni.

3.4.7.

A panasszal kapcsolatos válaszlevelet a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó vagy a jogi és adminisztrációs vezető, illetőleg a vezérigazgató-helyettes vagy a vezérigazgató írja alá a cégjegyzésre vonatkozó jogszabályokat is figyelembe véve. Szükség szerint a panasszal érintett szervezeti egység vezetője vagy munkatársa is aláírásával látja el a válaszlevelet.

3.4.8.

A Biztosító a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásban megküldi a panaszos vagy képviselője részére.

3.4.9.

Amennyiben a Biztosító a panaszt elutasítja, válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával – annak jellegétől függően – eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank vagy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt, megadja továbbá az előbbieknél levelezési címét. A tájékoztatásnak ki kell terjednie arra is, hogy a panaszosnak lehetősége van igényét bírói úton érvényesíteni.

3.4.10.

A Biztosító a panaszt és az arra adott választ köteles három évig megőrizni, és az kérésre bemutatni a Magyar Nemzeti Banknak.

3.4.11.

A panaszkezelési folyamat során a határidők megtartásáért a jogi- és adminisztrációs vezető a felelős. Annak érdekében, hogy a panaszok határidőben kivizsgálásra és megválaszolásra kerüljenek a jogi és adminisztrációs vezető jogosult a panasz érdemi vizsgálatáért felelős szervezeti egység vezetőjét felszólítani a határidők megtartására.

3.4.12.

A panaszra adott válasz tartalmáért, az esetlegesen alkalmazott intézkedések szakszerűségéért és jogszabályszerűségéért a panasz érdemi vizsgálatáért felelős szervezeti egység vezetője felelős.

4. Kártérítés a panaszkezelési eljárásban

4.1.

Amennyiben a panaszkezelési eljárás során megállapítást nyer, hogy a panaszos igénye alapos, és a Biztosító tevékenysége vagy mulasztása a részére vagyoni vagy nem vagyoni kárt

okozott, lehetőség van arra, hogy a panaszos részére kártérítés kerüljön megállapításra és megfizetésre.

4.2.

A kártérítés jóváhagyására 50.000 forintig a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó, 100.000 forintig a jogi és adminisztrációs vezető, magasabb kártérítési összeg esetén a vezérigazgató-helyettes és a vezérigazgató jogosult. A kártérítés jóváhagyása során az eset összes körülményeire figyelemmel kell eljárni, különös tekintettel a panaszost ért hátrány nagyságára és a Biztosító kifogásolt tevékenységének, illetőleg mulasztásának súlyára.

5. Eljárás a Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakba: PBT) előtt

A PBT előtt folyó pénzügyi fogyasztói jogviták vonatkozásában jelen szabályzat rendelkezéseit mindenben alkalmazni kell azzal, hogy – ellenkező rendelkezés hiányában – a PBT előtt a Biztosítót a jogi és adminisztrációs vezető, illetőleg az általa kijelölt személy képviseli.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezését, továbbá a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványokat elektronikus úton a https://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles_menete/vitarendezesi_forumok.html elektronikus cím alatt érheti el, továbbá a Magyar Nemzeti Bank ügyfélszolgálati elérhetőségén keresztül (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza), ugyfelszolgalat@mnb.hu). Társaságunknak lehetősége van továbbá az említett formanyomtatványok költségmentes megküldésére is, erre irányuló kérését a panaszazonosító feltüntetésével a panasz@astrabiztosito.hu elektronikus címre, illetve postai úton a 1371 Budapest, Pf. 444. levelezési címre tudja eljuttatni írásban, illetve azok igénylését telefonon keresztül a +36 40 278 728-as telefonszámon jelezheti részünkre.

6. A MABISZ-on keresztül érkezett panaszlevelek

A MABISZ-on keresztül érkezett panaszlevelekre adott választ, a válasz megküldésével egyidejűleg a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó megküldi tájékoztatásul a MABISZ részére.

7. Az Ügyfelek tájékoztatása

Annak érdekében, hogy az Ügyfelek panasztételi jogosultságukkal érdemben élni tudjanak, a Biztosító internetes oldalán, valamint ügyfélszolgálati irodáiban elérhetővé teszi a Szabályzatot, valamin panaszkezelési-ügyféltájékoztatóját (2. számú melléklet).